



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Penelitian Pada BMT Nur'lanah Kec. Weru Kab. Cirebon)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE.I)
Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah



Oleh:

DEDE SULAEMAN
NIM. 07320167

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON**

2012 H/1432 M



ABSTRAK

DEDE SULAEMAN : PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BMT NUR'IANAH KEC. WERU KAB. CIREBON

Dalam dunia bisnis perkembangan BMT sangat penting untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya masyarakat kalangan bawah, dalam hal ini untuk meningkatkan perkembangan BMT diperlukan mutu pelayanan yang baik guna memuaskan keinginan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan BMT itu sendiri dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan serta untuk mengetahui pengaruh antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah pada BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dan teknik pengumpulan datanya dengan observasi, angket yang dibagikan kepada nasabah BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon .

Adapun hasil penelitian ini adalah $Y = 5,802 + 0,846X$. Dari analisis regresi linear sederhana melalui bantuan program SPSS 17.0 for windows didapatkan kesimpulan bahwa mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah, yaitu $R=0,910$, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang sangat kuat antara mutu pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dari hasil uji statistik didapatkan nilai $t_{hitung} = 13,529$ lebih besar dari $t_{tabel} = 2,042$ hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BMT Nur'Ianah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PERSETUJUAN

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN NASABAH

(Penelitian Pada BMT Nur'lanah Kec. Weru Kab. Cirebon))

Oleh:

DEDE SULAEMAN
NIM. 07320167

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si
NIP. 19710801 200003 1 002

Toto Suharto, SE. M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Muamalah / Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NOTA DINAS

Kepada Yth:
Ketua Fakultas Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Dede Sulaeman
NIM : 07320167
Skripsi berjudul : **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada BMT Nur'lanah Kec. Weru Kab. Cirebon)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah Iain Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqosyahkan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, Maret 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si
NIP. 19710801 200003 1 002

Toto Suharto, SE. M.Si
NIP. 19681123 200003 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Muamalah / Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon)**, ini serta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Maret 2012
Yang Membuat Pernyataan

DEDE SULAEMAN
NIM. 07320167



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

PENGESAHAN

Sekripsi ini berjudul “ **Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Penelitian Pada BMT Nur’lanah Kecamatan Weru Kabupaten Cirebon)**. Oleh **Dede Sulaeman. NIM : 07320167** telah diujikan dalam sidang munaqosah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, pada tanggal 04 Mei 2012.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy) pada program Studi Ekonomi Perbankan Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 04 Mei 2012

Sidang Munaqosah

Ketua
Merangkap Anggota,

Sekretaris
Merangkap Anggota,

Sri Rokhlinasari, S.E. M.Si
NIP. 19730806 199903 2 003

Aan Jaelani, M.Ag
NIP. 19750601 200501 1 008

Penguji I

Penguji II

Abdul Aziz, M.Ag
NIP.19730526 200501 1 004

Dr. H. U. Syafrudin, M.Ag
NIP. 19570909 198303 1 003



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : **DEDE SULAEMAN**
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 13 Juli 1987
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Gedangan RT/RW 03/01 Kecamatan
Sukagumiwang Kabupaten Indramayu

Nama Orang Tua
Ayahanda : Tamjid
Ibunda : Muna'ah

Penulis menyelesaikan pendidikan, yaitu :

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Pejambon Kecamatan Cirebon Selatan Kabupaten Cirebon lulus pada tahun 2000.
2. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Cirebon Barat Kecamatan Cirebon Barat Kabupaten Cirebon, lulus pada tahun 2003.
3. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Jatibarang Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu , lulus tahun 2006.
4. Masuk Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2007, pada Fakultas Syariah Program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI).



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Diarangi mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Syukurilah apa yang ada maka hidup itu akan terasa indah dan jangan biarkan otak kita berhenti untuk berfikir kedepan, karena kita hidup untuk masa depan karena waktu tidak mungkin berputar kebelakang. Dengan itu kita bisa lebih memaknai kehidupan dan mensyukuri apa yang kita dapat.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

Ibunda tercinta, terima kasih ema' atas smw dukungannya, Engkaulah tempat bersandar disaat ku lelah dan engkaulah yang selalu membangunkanku disaat ku tak mampu berdiri, engkaulah motivator dalam hidupku, love U full buat ema'..

Ayahanda terima kasih, walaupun ngkau tak pernah tahu apa dan gimana keadaan ku di kampus, tapi ku yakin engkau slalu memberikan ku doa yang terbaik buatku...

Kakak ku yang paling baik walau kdang bikin kesel juga hehehe, mkasih atas doa dan dukungannya..

Kakak, Nenek dan semua keluarga besar ku, akhirnya aku lulus hehehe... mkasih atas doa dan dukungannya juga...

Oya buat Lili Amaliah makasih dh prnah mengisi hari2 ku, kau tlah mengajarkan ku banyak hal, tentang kebahagiaan, kesabaran, ikhlas dan derita, dgn itu kehidupanku terasa lbh brwana dan sempurna..

Iroh Munawaroh, mkasih doa dan dukungannya dan makasih juga atas dibukanya pintu hatimu :D walaupun kadang ku tersiksa dgn sifatmu yg BZ tp ku bahagia bs memiliki mu hehehe...

Bwt semua tmn2 kosn, lely alias lele, fitri BCI, mkasih ga ada kalian gak rame di kosn hahaha... Bwt tmn2 kuliah, pinky novi aja galau bae gkgkgk, bwt ilyas jadilah anak soleh, aris dagang sate aja larang2 gkgkgk, kusuma mkasih mang atas dukungan dan bantuannya, dan smw tmn2 ku yg blm ketulis makasih jg, maaf halamannya ga muat hehehe..

Ga ada yang sia-sia selama kita masih mau berusaha dan berdoa, keep spirit & smile ^ _ ^



KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puja dan puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan ILAHI RABBI, yang telah memberikan beberapa karunia ke setiap hamba-Nya, yang benar-benar beriman dan bertaqwa. Curahan rahmat serta salam, semoga senantiasa Allah cucurkan kepada kehariban baginda Rasulullah Muhammad SAW, kepada segenap keluarganya, sahabatnya dan para tabi'innya, serta yang selalu setia menganut akan syariat dan ajarannya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak dan kalangan. Penulis bersyukur dan mengucapkan terimah kasih sedalam-dalamnya atas dukungan semua pihak sehingga skripsi ini bisa tersusun hingga selesai. Oleh karena itu, melalui lembaran ini penulis mengucapkan terimah kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, M.A., Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag., Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Ayus Ahmad Yusuf, SE. M.Si, Pembimbing I yang memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Toto Suharto, SE. M.Si Pembimbing II yang telah memberikan masukan, arahan, dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Seluruh Dosen Fakultas Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
6. Seluruh Staff Karyawan dan karyawanati Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
7. Bapak Solikhin Bakhri selaku Pimpinan BMT Nur'Ianah Kec. Weru Kab. Cirebon yang telah memberikan izin penelitian.
8. Ayah dan Ibu tercinta, serta kakak-kakaku yang selalu mendo'akan, memberikan bantuan dan dukungan selama kuliah sampai penulisan skripsi ini.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon

9. Teman-teman kosan yang telah memberikan segenap dukungan, motivasi serta do'a hingga akhir penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang berlipat ganda kepada mereka semua atas berbagai bantuan baik yang bersifat moral maupun spiritual sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun penulis berharap semoga skripsi sederhana ini bisa bermanfaat bagi yang membaca.

Cirebon, Maret 2012

Penulis



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Diarangi mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan & Kegunaan Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kepuasan Nasabah	9
1. Definisi Kepuasan	9
2. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	12
3. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah	13
4. Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah	15
B. Mutu Pelayanan.....	16



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Pelayanan	16
2. Mengelola Mutu	20
3. Kualitas Pelayanan	22
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian	31
B. Subjek, Objek dan Lokasi Penelitian	31
C. Operasional Variabel	31
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Populasi dan Sampel	36
G. Instrumen Penelitian	37
H. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	50
1. Karakteristik Responden	50
2. Mutu Pelayanan	51
3. Kepuasan Nasabah	53
4. Uji Korelasi	54
5. Uji Regresi Linear	55
6. Uji t	56
B. Pembahasan	73



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

A. DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Tabel 3.2. Skor Jawaban Angket

Tabel 3.3. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Tabel 3.4. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel X

Tabel 3.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Y

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Mutu Pelayanan

Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kepuasan Nasabah

B. DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat kita pungkiri, bahwa peran industri perbankan masihlah sangat sentral dalam perekonomian kita. Sejarah perekonomian kita menunjukkan bahwa ekonomi bangsa ini bergerak seiring dengan industri perbankan. Ekonomi kita adalah *bank based economy*, sebuah perekonomian yang masih bergantung pada keberadaan perbankan sebagai sumber pembiayaan. Oleh sebab itu, upaya memperkuat sistem perbankan yang sehat, efisien dan bermanfaat bagi perekonomian menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga keberlangsungan pembangunan ekonomi nasional.¹

Kehadiran bank syariah ditengah-tengah perbankan konvensional adalah untuk menawarkan sistem perbankan alternatif bagi umat Islam yang membutuhkan atau ingin memperoleh layanan jasa perbankan tanpa harus melanggar hukum *syara*’.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank Islam pertama yang berdiri, ia juga yang memprakasai berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), namun dalam operasionalnya dirasakan belum mencukupi untuk menjangkau masyarakat tingkat bawah, maka dibangunlah lembaga-lembaga yang dapat mengakomodasi kebutuhan keuangan masyarakat dalam skala mikro dalam bentuk *Bait Maal Wa Tamwil* (BMT).

¹ BEI NEWS. *Arah Kebijakan Perbankan*, Edisi 29 tahun V januari-februari,2006. <<http://bi.go.id/bei-news/2006/29-v/arrah-kebijakan-perbankan>>. Diakses pada 13 mei 2011.



BMT sebagai mitra bisnis masyarakat dalam skala regional telah banyak memberikan kontribusi dalam membangun dan mengembangkan perekonomian masyarakat khususnya kalangan masyarakat bawah. Namun kendala yang dihadapi adalah masih banyaknya masyarakat yang belum memahami tentang sistem operasional BMT sehingga dapat menghambat pertumbuhan dan perkembangan BMT, hal ini tentunya akan merimplikasi terhadap tingkat profitabilitas perusahaan itu sendiri.

BMT sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, hal yang paling utama adalah kepuasan (*utilitas*) bagi nasabah baik dari segi produk maupun pelayanan agar konsumen tetap bertahan ditegah-tengah persaingan. Pribahasa yang menyatakan "konsumen adalah raja" tentunya harus dijadikan patokan utama dan menjadi tolak ukur dari tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa pelayanan yang dirasakan.

Mutu suatu produk adalah suatu kondisi fisik, sifat dan kegunaan suatu barang yang dapat memberikan kepuasan konsumen secara fisik maupun psikologis. Maksud produk disini mempunyai 2 arti, yakni barang atau jasa.² Dalam hal ini mutu juga diartikan sama dengan kualitas.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti

² Suryadi Prawirosentono. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 2007, edisi ke-4. h. 320



performansi (*performance*), keandalan (*realibility*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.³

Sepuluh pokok dimensi kualitas jasa :

1. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat di percaya (*dependability*).
2. Responssivitas atau daya tanggap, yaitu kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan da menyampaikan jasa secara cepat.
3. Kompetensi, yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak.
5. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan.
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenalpelanggan reguler.

³ Vincent Gaspersz. *Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 1997. h. 4



10. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.⁴

Kepuasan pelanggan atau nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "facio" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".⁵

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Karena pelanggan yang merasa puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut dengan baik, sering memberikan kontribusi besar seperti akan membeli banyak lagi produk yang dirasa sesuai dengan keinginan si pelanggan.⁶

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Nasabah adalah orang yang tidak tergantung pada tapi banklah yang tergantung pada nasabah. Kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana perkiraan

⁴ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI. 2005. h. 132-133

⁵ Ibid hal 195

⁶ Handi Irawan. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta : Salemba Empat. 2004. h.10



kinerja product sesuai dengan harapan pembeli⁷. Penilaian prestasi penting bagi setiap karyawan dan berguna bagi perusahaan atau lembaga lainnya untuk menetapkan tindakan kebijaksanaan selanjutnya⁸.

Mutu pelayanan dan kepuasan menjadi pedoman bagi kita setiap orang yang berhubungan dengan pelayanan. Nasabah pada zaman sekarang ini lebih penuntut dan sering kali mengharapkan dukungan dan kualitas layanan yang baik. Setiap nasabah akan memberikan perilaku yang berbeda satu sama lainnya yang diakibatkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya, diantaranya faktor budaya, dan faktor kekuatan psikologis. Hal ini dapat memberikan perhatian khusus dari perusahaan atau pemilik perusahaan untuk dapat merumuskan kebijakan yang tepat bagi perusahaan.⁹

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil topik ini untuk dijadikan bahan penulisan skripsi dengan judul : "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT NUR'IANAH"

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Dalam identifikasi masalah, penelitian dibagi menjadi tiga bagian :

a. Wilayah Penelitian

Wilayah penelitian skripsi ini masuk dalam wilayah kajian Manajemen

Sumber Daya Manusia

⁷ Kotler dan Gary Amstrong. *Dasar-dasar pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia. 2005. h.70

⁸ Hasibuan S.P. Malayu. *Manajemen Sumber Daya Insani Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009. h 87

⁹ Philip kotler. *Manajemen pemasaran 1*. Jakarta : Erlangga. 2000. Hal 183



b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan empirik.

c. Jenis Masalah

Adapun jenis masalah dalam skripsi ini adalah menyangkut pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah

2. Pembatasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian agar tidak terlalu luas permasalahannya akan dibatasi hanya pada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Nur'ianah kec. Weru kab. Cirebon

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana mutu pelayanan pada BMT Nur'ianah kec. Weru?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di BMT Nur'ianah Kec. Weru?
- c. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Nur'ianah Kec. Weru?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana mutu pelayanan yang dilakukan oleh BMT Nur'ianah
- b. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh BMT Nur'ianah



- c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BMT Nur'ianah

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Di harapkan peneliti akan memperoleh pengetahuan dan wawasan yang lebih luas mengenai pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah

c. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini sebagai perwujudan tri darma perguruan tinggi, dan di harapkan hasil penelitian ini akan memberi kegunaan ilmiah bagi yang membacanya, serta untuk melengkapi khazanah keilmuan yang telah ada khususnya bidang keilmuan manajemen.

D. Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penelitian penulis menempuh langkah-langkah sebagai berikut :



BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian, Kerangka pemikiran, Hipotesis, dan Sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Mutu Pelayanan (Pengertian Pelayanan, Mengelola Mutu, Kualitas Pelayanan), kepuasan nasabah (Definisi Kepuasan, Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah, Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah, Strategi Pemasaran Untuk Memuaskan Nasabah)

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan jenis penelitian, Subjek obyek dan lokasi penelitian, Operasional variabel, Jenis dan sumber data, Teknik pengumpulan data, Populasi dan sampel, Instrumen penelitian dan Teknik analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kondisi objektif penelitian, gambaran pengaruh mutu pelayanan, gambaran kondisi kepuasan nasabah dan hasil pengaruh mutu pelayanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah BMT Annur'ianah

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan, dan saran



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi RevisiVI)*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Alma, H.Buchari. 2007. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. bandung : Alvabet
- Bilson, 2001. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama
- Buhler, patricia. 2007. *Manajemen Skill dalam 24 jam*. Jakarta: Prenada Media Group
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke 2. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, Handi. 2004. *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Jakarta : Salemba Empat
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Kasmir, 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. RajaGrafindo. edisi 1, cetakan keempat
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta : Erlangga

- Kotler, Philip, dkk, 2002. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: ANDI. Cetakan ke 2
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Perjalanan*. Bandung: Pustaka Setia
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor : Ghalia Indonesia. Edisi ke-2
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.
- Prawirosentono, Suyadi. 2007. *Manajemen Operasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Rangkuti, Freddy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Rivai, veithzal. 2009. *Islamic Human Capital*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Liberty, Edisi Revisi



Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*.

Yogyakarta : Andi

BEI NEWS. *Arah Kebijakan Perbankan*, Edisi 29 tahun V januari-februari, 2006.

<[Http://bi.go.id/bei-news/2006/29-v/arrah-kebijakan](http://bi.go.id/bei-news/2006/29-v/arrah-kebijakan_perbankan) perbankan>. Diakses pada 13 mei 2011.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.